

ABSTRAK

Rumah sakit pemerintah yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dan rujukan baik tingkat sekunder maupun tersier telah mengalami perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek seperti manajemen, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, kualitas layanan, fasilitas pendukung, dan bidang lainnya. Rumah sakit dapat dikategorikan menjadi kategori umum dan khusus, yang dibedakan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan masing-masing. Fasilitas kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat di suatu daerah. Kondisi rumah sakit di Sumatera Utara penting untuk dipahami apakah dan sejauh mana pasien mempertimbangkan reputasi rumah sakit dalam pilihan rumah sakit, yaitu ketika daya tanggap terhadap informasi yang berkualitas merupakan prasyarat untuk mempromosikan persaingan tentang kualitas perawatan. Pendekatan pada penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non-probability Sampling. Variabel eksogen Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0.581 terhadap variabel endogen Loyalitas Pasien. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $5,572 > 1,96$ dan nilai p-value $0,000 < 0,05$. Variabel eksogen Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0.280 terhadap variabel endogen Perilaku Petugas Rumah Sakit. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $2,630 > 1,96$ dan nilai p-value $0,009 < 0,05$. Variabel eksogen Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0.450 terhadap variabel endogen Reputasi Rumah Sakit. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $4,789 > 1,96$, dan nilai p-value $0,000 < 0,05$. Variabel eksogen Petugas Rumah Sakit mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0,101 terhadap variabel endogen Loyalitas Pasien. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $1,520 > 1,96$, dan nilai p-value $0,129 > 0,05$. Variabel eksogen Reputasi Rumah Sakit mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0,124 terhadap variabel endogen Loyalitas Pasien. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $1,402 > 1,96$, dan nilai p-value $0,161 > 0,05$. Variabel eksogen Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0,028 terhadap variabel endogen Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh variabel Perilaku Petugas Rumah Sakit. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $1,221 > 1,96$, dan nilai p-value $0,223 > 0,05$. Variabel eksogen Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai sebesar 0,056 terhadap variabel endogen Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh variabel Reputasi Rumah Sakit. Nilai t-statistik dalam hubungan ini adalah $1,269 > 1,96$, dan nilai p-value $0,205 > 0,05$.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Non-probability Sampling.